# PLAN DE CAPACITACION

# IMPLEMENTACION DEL SIINCO EN EMUSAP AMAZONAS

**Introducción:** En el Marco del "CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION COMERCIAL (SIINCO)" se prevé la capacitación del personal en el uso adecuado de este Software comercial para lo cual se ha formulado un Plan de Capacitación, definiendo:

(1) El personal a capacitar, incluyendo aquel personal que reemplaza el personal en caso de ausencia por enfermedad, vacaciones o licencias.
(2) Los módulos en las cuales se capacitaría al personal acorde a la función que desempeñe en la EPS
(3) Los Guiones metodológicos en las cuales se define el desarrollo de la capacitación, la duración aproximada, el lugar donde se realizara y los implementos necesarios para la capacitación.

**Personal a Capacitar:** Se definió que hay un total de 10 funcionarios de la EPS que requieren capacitación en diferentes niveles. Son los siguientes:

| N° | Nombre | Tipo de Contrato | Cargo | Reemplazo en caso de ausencia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Bach. Joe Luis Rivas Fabian | Plazo indeterminado | Jefe del Departamento de Comercialización | Tec. Blanca Ruiz Ordoñez |
| 2 | Tec. Alexander Filomeno Diaz Muñoz | Plazo determinado | Informatico | Bach. Joe Luis Rivas Fabian |
| 3 | Tec. Blanca Ruiz Ordoñez | Plazo indeterminado | Asistente Comercial y de Reclamos | Bach. Joe Luis Rivas Fabian |
| 4 | Amado Sanchez Rojas | Plazo indeterminado | Recaudador | Tec. Blanca Ruiz Ordoñez |
| 5 | Karl Sain Mestanza Balarezo | Plazo determinado | Encargado de Micromedición y Instalaciones | Angel Medina Zela |
| 6 | Angel Medina Zela | Plazo indeterminado | Encargado de Mantenimiento de Redes (Jefe de Cortadores) | Karl Sain Mestanza Balarezo |
| 7 | Manuel Gomez Gupioc | Locacion de Servicios | Lecturista (Jefe de un Grupo de 6) | Lecturistas terceros |
| 8 | Ing. Emilio Silva Fallaque | Plazo determinado | Jefe del Área de Operaciones | Karl Sain Mestanza Balarezo |
| 9 | Carlos Francisco Angulo Diaz | Plazo determinado | Jefe del Departamento de Administracion y Finanzas | Margoth Natividad Jimenez Valdivia |
| 10 | Margoth Natividad Jimenez Valdivia | Plazo determinado | Asistente de Contabilidad | Carlos Francisco Angulo Diaz |

De los puestos claves para el SIINCO solo el Informático tiene contrato a plazo determinado, por lo cual se espera que las capacitaciones sean sostenibles.

**Contenidos de la Capacitación:** Se realizara 6 diferentes capacitaciones acorde al personal a capacitar, en detalle:

(1) La capacitación en todas funcionalidades del SIINCO: Dirigido a los funcionarios del Área de Comercialización.
(2) La capacitación al cajero: Dirigido al Recaudador de la EPS.
(3) La capacitación en el uso del PDA: Dirigido a los Lecturistas.
(4) La capacitación en la consulta del padrón de usuarios: Dirigido al Área de Operaciones.
(5) La capacitación para el Informático: Dirigido al informático y al Jefe del Dep. de Comercialización (también Técnico en computación).
(6) La capacitación en la nueva Tabla de asientos contables: Dirigidos al Dep. de Administración y Finanzas.

De las primeras 5 Capacitaciones se adjunta el Guion Metodológico. La 6ta no involucra el directamente el Software. El personal a capacitar participara en las capacitaciones acorde al siguiente cuadro:

| N° | Nombre | Capacitacion en todas funcionalidades del SIINCO | Capacitación del Informatico | Capacitación para Consultas (Operaciones) | Capacitación para el Cajero | Capacitación en el Uso del PDA | Capacitación en el uso de la nueva Tabla de asientos contables |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bach. Joe Luis Rivas Fabian | SI | SI | NO | NO | SI | NO |
| 2 | Tec. Alexander Filomeno Diaz | SI | SI | NO | NO | NO | NO |
| 3 | Tec. Blanca Ruiz Ordoñez | SI | NO | NO | SI | SI | NO |
| 4 | Amado Sanchez Rojas | NO | NO | NO | SI | NO | NO |
| 5 | Karl Sain Mestanza Balarezo | NO | NO | SI | NO | NO | NO |
| 6 | Angel Medina Zela | NO | NO | SI | NO | SI | NO |
| 7 | Manuel Gomez Gupioc | NO | NO | NO | NO | NO | NO |
| 8 | Ing. Emilio Silva Fallaque | NO | NO | SI | NO | NO | NO |
| 9 | Carlos Francisco Angulo Diaz | NO | NO | NO | NO | NO | SI |
| 10 | Margoth Natividad Jimenez Valdivia | NO | NO | NO | NO | NO | SI |

**Plan de Implementación:** Las capacitaciones se efectuaran la semana anterior a la implementación del Sistema en paralelo. Cabe indicar que a parte de la implementación de las capacitaciones durante la fase en paralelo se entrenara el personal en el uso práctico del Programa. Adicionalmente se propone programar una capacitación al informático y al jefe del Dep. de Comercialización en Base de Datos relacionales en Chiclayo o Tarapoto, porque la misma que no ofrecen en la ciudad de Chachapoyas. A continuación la programación de las capacitaciones:

## Plan de trabajo de implementación de las capacitaciones (Parte 2 del Plan de trabajo general):

| PROCESO 2: | CAPACITACION TEORICA EN EL SIINCO |
|---|---|
| **Líder** | **Julio Cesar Flores** |
| **Equipo** | **Joe Rivas, Blanca Ruiz, Alexander Diaz Muñoz, Amado Sanchez Rojas, Angel Medina, Sain Mestanza, Carlos Francissco Angulo Diaz** |
| **Desde / Hasta** | **21 de Junio al 30 de Julio** |

| Ítem | Actividades y Subactividades | Responsable EMUSAP | Responsable ANEPSSA | 2010 | | | | | | | | | Fechas | Indicadores | Insumos necesarios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Mayo | Junio | | | | Julio | | | | | | |
| | **Etapa I: Capacitación previa a implementación** | | | 4ta | 1era | 2nda | 3era | 4ta | 1era | 2nda | 3era | 4ta | | | |
| 3.1 | Capacitación en el Uso del SIINCO al Area de Comercialización | Joe Rivas, Blanca Ruiz | Julio Cesar Flores | | | | | | | | | | 21, 22 y 23 de junio | Acta de capapacitación | Manual usuario |
| 3.2 | Capacitación al Cajero | Joe Rivas, Amado y Blanca Ruiz | Julio Cesar Flores | | | | | | | | | | 24 de junio | Acta de capapacitación | Manual usuario |
| 3.3 | Capacitación al Area de Operaciones | Joe Rivas, Angel Medina, Sain Mestanza | Julio Cesar Flores | | | | | | | | | | 25 de junio | Acta de capapacitación | Manual usuario |
| 3.4 | Capacitación a Contabilidad en el uso de la nueva Tabla de asientos contables | Carlos Francisco Angulo Diaz | Julio Cesar Flores | | | | | | | | | | 5 y 6 de julio | Acta de capapacitación | Tabla de asientos contables |
| 3.5 | Capacitación en el Uso del PDA | Joe Rivas, lecturistas y Blanca Ruiz | Jackson | | | | | | | | | | 7, 8 y 9 de julio | Acta de capapacitación | Manual usuario |
| | **Etapa II: Entrenamiento en las Pruebas paralelas/ Post puesta en Producción** | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.6 | Apoyo en el uso y absolución de consultas sobre el uso del SIINCO | Joe Rivas, Alex y Blanca Ruiz | Julio Cesar Flores | | | | | | | | | | 1 al 30 de julio | Personal entrenado | |
| 3.7 | Capacitación para el Administrador del Sistema | Joe Rivas, Alex | Julio Cesar Flores | | | | | | | | | | 1 al 9 de julio | Acta de capapacitación | Manual de Modelamiento |
| 3.8 | Programación de Curso en Base de Datos para Informatico/Jefe Area Comercializacion | Joe Rivas | Julio Cesar Flores | | | | | | | | | | 1 al 9 de julio | Curso de Base de Datos contratado | Cotizaciones |

# ANEXOS – GUIONES DE CAPACITACION

**(1) La capacitación en todas funcionalidades del SIINCO**
**(2) La capacitación al cajero**
**(3) La capacitación en el uso del PDA**
**(4) La capacitación en la consulta del padrón de usuarios**
**(5) La capacitación para el Informático**

# GUION METODOLOGICO PARA CAPACITACION EN EL SIINCO

| | | |
|---|---|---|
| **PARTICIPANTES:**<br>Encargado(s): Joe Rivas Fabian (Jefe Departamento de Comercialización)<br>Reemplazo en caso de Ausencia: Blanca Ruiz Ordoñez (Asistente Comercial y de Reclamos)<br>Alexander Díaz Muñoz (Informático)<br><br>**Capacitador:** Julio Cesar Flores (ANEPSSA) | **Lugar:** Almacen | **Fecha: Ver Plan de Trabajo** |
| **Duración total: 11 horas (3 repartidos en 3 a 4 dias)** | **ENTORNO:** Con Datashow y Laptop | **NOVEDAD**: Esta capacitación es la más completa del SIINCO por lo que tiene muchas novedades. |

| PROCESO | TEMA | DESARROLLO | MATERIAL | TIEMPO | RESPONS. |
|---|---|---|---|---|---|
| **I**<br>**INTRODUCCION** | 1. Saludo y Bienvenida | Agradecimiento por la asistencia, presentación de presentes, información muy breve sobre los objetivos de la Capacitación. | - | 5 min. | Blanca Ruiz |
| **II**<br><br>**GENERALIDADES** | 1. Acceso al Sistema | Se muestra como Iniciar el sistema, digitar o buscar usuario e ingresa clave.<br>Los participantes inician el sistema, ingresan el usuario y la clave | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 10 min | Julio Cesar |
| | 2. Genenerar archivo sunass | Se selección la opción generar archivos y se muestra como se genera los archivos para la sunnas de facturación y cobranza.<br>El participante selecciona la opción generar archivos y genera los archivos para la sunass de facturación y cobranza | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 3. Mantenimiento de parámetros | Se selecciona la opción de administración, donde se explica cada uno de las opciones de mantenimiento de los parámetros (datos de la empresa, parámetros generales, tablas de parámetros).<br>El participante selecciona la opción de administración, donde explica cada uno de las opciones de mantenimiento (datos de la empresa, parámetros generales, tablas de parámetros). | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 30 min | Julio Cesar |
| | 4. Usuarios del sistema | Se selecciona la opción de administración y luego en usuarios del sistema y se muestra como crear un usuario nuevo, modificar datos.<br>Selecciona la opción de administración y luego en niveles de accesos y se demuestra cómo dar los accesos a los usuarios.<br><br>El participante selecciona la opción de administración y luego en usuarios del sistema y un usuario nuevo, modificar datos de un usuario existente.<br>El participante selecciona la opción de administración y luego en niveles de accesos y da los accesos a los usuarios a opciones determinadas. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 30 min | Julio Cesar |
| **III**<br><br>**EXPLICACION Y PRUEBAS PRACTICAS DEL MODULO CATASTRO Y MEDICION** | 1. Presupuesto de conexiones | Selecciona la opción de solicitud de conexiones, ingresa los datos del solicitante, datos del inmueble y graba transacción.<br>El participante selecciona la opción de solicitud de conexiones, ingresa los datos del solicitante, datos del inmueble y graba transacción.<br>Selecciona la opción de presupuesto de conexiones, buscar la solicitud de conexión, elabora el presupuesto de agua y/o desagüe y graba transacción.<br>El participante selecciona la opción de presupuesto de conexiones, buscar la solicitud de conexión, elabora el presupuesto de agua y/o desagüe y graba transacción. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 35 min | Julio Cesar |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2. Catastro de clientes | Selecciona opción de catastro de clientes, ingresa datos del inmueble, del nuevo cliente, de la conexión de agua, del medidor, desagüe, calidad de servicio y graba el registro.<br>El participante selecciona la opción de catastro de clientes, prepara una nueva transacción, ingresa datos del inmueble, del nuevo cliente, de la conexión de agua, del medidor, desagüe, calidad de servicio y graba el registro. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 30 min. | Julio Cesar |
| | 3. Transferir clientes al catálogo | Selecciona la opción de transferir clientes, selecciona las opciones de recuperación de registros, selecciona registros a transferir y procede a grabar la transferencia.<br>El participante selecciona la opción de transferir clientes, selecciona las opciones de recuperación de registros, selecciona registros a transferir y finalmente procede a grabar la transferencia. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min. | Julio Cesar |
| | 4. Modificaciones, actualización catastral | Selecciona opción de modificaciones, actualizaciones catastrales, busca cliente, modifica algunos datos y graba<br>El participante selecciona opción de modificaciones, actualizaciones catastrales, busca cliente, modifica algunos datos y graba. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 5. Toma de lecturas | Selecciona la ventana de apertura de lecturas, selecciona ciclo y genera la apertura y muestra la lista de toma de lectura.<br>Selecciona la ventana de digitación de lectura, selecciona ciclo, año, mes, sucursal y sector, genera lista y digita lectura, explica proceso y demás consultas. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 30 min | Julio Cesar |
| | 7. Listado de notificación de corte | Selecciona ciclo, año, mes, explica demás opciones, genera lista y graba lista.<br>El participante selecciona ciclo, año, mes, explica demás opciones, genera lista y graba lista. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 10 min | Julio Cesar |
| **IV**<br><br>**EXPLICACION Y PRUEBAS PRACTICAS DEL MODULO DE COMERCIALIZACION** | 1. Habilitar prorroga en corte de servicio | Seleccionar la opción de habilitar prorroga de corte de servicio, selecciona el ciclo, año, mes, explica demás opciones, recupera lista, selecciona al cliente, pasa a la lista de prorroga y graba.<br>El participante seleccionar la opción de habilitar prorroga de corte de servicio, selecciona el ciclo, año, mes, recupera lista, selecciona al cliente, pasa a la lista de prorroga y graba. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 10 min | Julio Cesar |
| | 2. Desactivar pre-corte | Selecciona la opción de desactivar pre-corte, busca al cliente, desactiva y graba.<br>El participante selecciona la opción de desactivar pre-corte, busca al cliente, desactiva y graba. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 10 min | Julio Cesar |
| | 3. Cierre de servicio | Selecciona la opción de cierre de servicio, selecciona el ciclo, año, mes, explica demás opciones, recupera registros, selecciona el estado del servicio, inspector, tipo de operación, personal de servicio y graba.<br>El participante selecciona la opción de cierre de servicio, selecciona el ciclo, año, mes, recupera registros, selecciona el estado del servicio, inspector, tipo de operación, personal de servicio y graba. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 4. Reapertura e servicio | Selecciona la opción de reapertura de servicio, selecciona el ciclo, año, mes, explica demás opciones, recupera registros, selecciona el estado del servicio, inspector, tipo de operación, personal de servicio y graba.<br>El participante selecciona la opción de reapertura de servicio, selecciona el ciclo, año, mes, recupera registros, selecciona el estado del servicio, inspector, tipo de operación, personal de servicio y graba. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 10 min | Julio Cesar |
| **V**<br><br>**EXPLICACION Y PRUEBAS PRACTICAS DEL MODULO DE FACTURACION** | 1. Créditos por facturación | Selecciona la opción de créditos de facturación, busca el cliente o presupuesto, selecciona el colateral, ingresa total del crédito, cuota inicial, monto por cuota y genera los registros, graba transacción.<br>El participante selecciona la opción de créditos de facturación, busca el cliente, selecciona el colateral, ingresa total del crédito, cuota inicial, monto por cuota y genera los registros y finalmente graba la transacción. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 2. Refinanciamientos | Selecciona la opción de refinanciamiento de facturación, busca el cliente, ingresa el monto por cuota, genera cuotas y graba transacción.<br>El participante selecciona la opción de refinanciamiento de facturación, busca el cliente, ingresa el monto por cuota, genera cuotas y finalmente graba la transacción. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 3. Rebajas en facturación | Selecciona la ventana de rebajas, buscar cliente o reclamo, agrega registro de rebaja (de saldo o mes facturado), guardar transacción e imprimir nota de crédito.<br>El participante selecciona la ventana de rebajas, buscar cliente o reclamo, agrega registro de rebaja (de saldo o mes facturado), guardar transacción e imprimir nota de crédito. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 4. Otros servicios | Selecciona la opción de otros servicios, busca cliente, selecciona tipo, ingresa el total, el monto por cuota, genera las cuotas y graba la transacción.<br>El participante selecciona la opción de otros servicios, busca cliente, selecciona tipo, ingresa el total, el monto por cuota, genera las cuotas y finalmente la graba la transacción. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 5. Cobranza dudosa | Selecciona la opción de provisión de saldos incobrables, buscar cliente, verifica y procede a grabar.<br>Selecciona la opción de provisión de saldos quebrados, buscar cliente, verifica y procede a grabar.<br>El participante selecciona la opción de provisión de saldos incobrables, buscar cliente, verifica y procede a grabar.<br>El participante selecciona la opción de provisión de saldos quebrados, buscar cliente, verifica y procede a grabar. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 6. Generar facturación | Se lecciona la ventana de cálculo de facturación, selecciona ciclo y explicar la pestaña de actualización de deudas, actualización de lecturas, ingreso de la tasa de interés y de la generación del cálculo.<br>Selecciona la ventana de impresión de recibos, selecciona ciclos, selecciona la fecha de emisión, de vencimientos normales y deudores, digita mensajes, graba datos, recupera la facturación, muestra la vista previa de los recibos e imprime recibos | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 7. Estructura tarifaria | Selecciona la opción de generar la estructura tarifaria, dentro de la ventana selecciona ciclo, año, mes y tipo, explica los demás parámetros y genera la consulta.<br>El participante selecciona la opción de generar la estructura tarifaria. Dentro de la ventana selecciona ciclo, año, mes y tipo y genera la consulta. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 8. Exportar asientos contables de facturación | Selecciona la ventana, Selecciona año, mes y procede a la generación de los archivos para los asientes contables de la facturación.<br>El participante selecciona la ventana, Selecciona año, mes y procede a la generación de los archivos para los asientes contables de la facturación. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 10 min | Julio Cesar |
| **VI**<br><br>**EXPLICACION Y PRUEBAS PRACTICAS DEL MODULO DE COBRANZA** | 1. Cancelación de recibo | Se ingresa la clave, se busca el cliente, agrega colateral, verifica efectivo y vuelto y cancela los recibos pendientes.<br>El participante ingresa la clave, busca el cliente, verifica el efectivo y vuelto y cancela los recibos pendientes. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 2. Pre-cobranza | Se ingresa clave, se busca cliente, amortiza, agrega colateral, imprime duplicado de recibo y guarda la pre-cobranza.<br>El participante ingresa clave, busca cliente, amortiza, agrega colateral, imprime duplicado de recibo y guarda la pre-cobranza. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 3. Anulación de cobranza | Se ingresa clave, se busca el recibo a anular, se verifica y se graba la anulación.<br>El participante ingresa clave, busca el recibo a anular, verifica y graba la anulación. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 4. Cierre de cobranza | Se ingresa clave, selecciona car (centro autorizado de recaudación), selecciona día y ejecuta el cierre.<br>El participante ingresa clave, selecciona car (centro autorizado de recaudación), selecciona día y ejecuta el cierre. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 5. Exportar asientos contables de cobranza | Se selecciona periodo y se genera los archivos.<br>El participante selecciona el periodo y genera los archivos. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 10 min | Julio Cesar |
| **VII**<br><br>**EXPLICACION Y PRUEBAS PRACTICAS DEL MODULO DE RECLAMOS** | 1. Ingreso de reclamos | Selecciona la opción de ingreso de reclamos, busca el cliente, selecciona tipo de reclamo, código de reclamo, escribe la descripción o motivo del reclamo, selecciona los meses y montos a reclamar, guarda la transacción e imprime formatos.<br>El participante selecciona la opción de ingreso de reclamos, busca el cliente, selecciona tipo de reclamo, escribe la descripción o motivo del reclamo, código de reclamo, selecciona los meses y montos a reclamar. Guarda la transacción. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 2. Distribución del reclamo | Selecciona la opción de distribución de reclamos, busca reclamo, selecciona departamento, inspector, escribe la descripción, guarda la transacción e imprime formatos.<br>El participante selecciona la opción de distribución de reclamos, busca reclamo, selecciona departamento, inspector, escribe la descripción, guarda la transacción e imprime formatos. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| | 3. Atención del reclamo | Selecciona la opción de atención de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de la inspección, guarda la transacción e imprime formatos.<br>El participante selecciona la opción de atención de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de la inspección, guarda la transacción e imprime formatos. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 4. Resolución de reclamo | Selecciona la opción de resolución de reclamos, busca reclamo, selecciona resultado, escribe la descripción del resultado, guarda la transacción e imprime formatos.<br>El participante selecciona la opción de resolución de reclamos, busca reclamo, selecciona resultado, escribe la descripción del resultado, guarda la transacción e imprime formatos. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 5. Reconsideración de reclamos | Selecciona la opción de reconsideración de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de la reconsideración, guarda la transacción e imprime formatos.<br>El participante selecciona la opción de reconsideración de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de la reconsideración, guarda la transacción e imprime formatos. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 6. Apelación de reclamo | Selecciona la opción de apelación de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de la apelación, guarda la transacción e imprime formatos.<br>El participante selecciona la opción de apelación de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de la apelación, guarda la transacción e imprime formatos. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 7. Reunión de reconciliación | Selecciona la opción de reconciliación de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de parte de la EPS y del reclamante, guarda la transacción.<br>El participante selecciona la opción de reconciliación de reclamos, busca reclamo, escribe la descripción de parte de la EPS y del reclamante, guarda la transacción. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 15 min | Julio Cesar |
| | 8. Resumen de acta de inspección interna | Selecciona la opción del acta de inspección interna, busca reclamo, selecciona tipo persona, datos adicionales, escribe la observación, agrega detalle, guarda la transacción.<br>El participante selecciona la opción del acta de inspección interna, busca reclamo, selecciona tipo persona, datos adicionales, escribe la observación, agrega detalle, guarda la transacción. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario del SIINCO | 20 min | Julio Cesar |
| **VIII CULMINACION** | 1. Retroalimentación | Preguntas finales de los Asistentes | Lista de participantes con datos personales | 15 min. | Julio Cesar |
| | 2. Agradecimiento | Inscripción en lista de participantes | | | |

# GUION METODOLOGICO DE LA CAPACITACION AL CAJERO

| | | |
|---|---|---|
| **PARTICIPANTES:**<br><br>Encargado(s): Amado Sánchez Rojas (Recaudador)<br>Reemplazo en caso de Ausencia: Blanca Ruiz Ordoñez (Asistente Comercial y de Reclamos)<br>**Capacitador:** Julio Cesar Flores (ANEPSSA) | **Lugar:** Almacén | **Fecha: Ver Plan de Trabajo** |
| **Duración total: 1 hora** | **ENTORNO:** En la misma máquina en recaudación | **NOVEDAD**: Esta capacitación es la más completa del SIINCO por lo que tiene muchos novedades. |

| PROCESO | TEMA | DESARROLLO | MATERIAL | TIEMPO | RESPONS. |
|---|---|---|---|---|---|
| **I**<br>**INTRODUCCION** | 1. Saludo y Bienvenida | Agradecimiento por la asistencia, presentación de presentes, información muy breve sobre los objetivos de la Capacitación. | - | 5 min. | Blanca Ruiz |
| **II**<br><br>**EXPLICACION DEL MODULO COBRANZA** | 1. Acceso al Sistema | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del Sistema<br>Ingreso Modulo Cobranza<br>Reingreso del Clave | PC con SIINCO | 5 min | Julio Cesar |
| | 2. Cancelación de Recibos | Buscar cliente<br>Ingreso del pago<br>Cancelación | PC con SIINCO | 10 min. | Julio Cesar |
| | 3. Cuadre de Caja | Emitir reporte | PC con SIINCO | 5 min. | Julio Cesar |
| **III**<br>**PRUEBAS PRACTICAS CON EL MODULO DE COBRANZA** | 1. Acceso al Sistema | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del Sistema<br>Ingreso Modulo Cobranza<br>Reingreso del Clave | PC con SIINCO | 5 min | Amado |
| | 2. Cancelación de Recibos | El recaudador ejecuta ejemplarmente la cobranza de un recibo | PC con SIINCO | 10 min. | Amado |
| | 3. Cuadre de Caja | El recaudador obtiene ejemplarmente su informe de cuadre de caja | PC con SIINCO | 5 min. | Amado |
| **VI**<br>**CULMINACION** | 1. Retroalimentación | Preguntas finales de los Asistentes | Lista de participantes con datos personales | 15 min. | Julio Cesar |
| | 2. Agradecimiento | Inscripción en lista de participantes | | | |

# GUION METODOLOGICO PARA PDA – LECTURA MOVIL

| | | |
|---|---|---|
| **PARTICIPANTES:**<br><br>Encargado(s): Manuel Gómez Gupioc (Encargado del Grupo de Lecturitas), Bach. Joe Luis Rivas Fabián<br>Tec. Blanca Ruiz Ordoñez<br><br>Reemplazo(s): 3 Lecturitas a cargo de Manuel Gómez<br>Capacitador: Jackson Pinedo (ANEPSSA) | **Lugar:** Almacén y Campo | **Fecha: Ver Plan de Trabajo** |
| **Duración total: 5 horas** | **ENTORNO:** En oficina con el PDA, luego en la calle. | **NOVEDAD**: La digitación con el PDA tipo celular es rápido y eficiente y disminuye los errores. |

| PROCESO | TEMA | DESARROLLO | MATERIAL | TIEMPO | RESPONS. |
|---|---|---|---|---|---|
| **I**<br>**INTRODUCCION** | 1. Saludo y Bienvenida | Agradecimiento por la asistencia, presentación de presentes, información muy breve sobre los objetivos de la Capacitación. | - | 5 min. | Joe |
| **II**<br><br>**EXPLICACION DE LAS FUNCIONALIDADESDEL PDA** | 1. Cargar el Padrón de Lecturas | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del Sistema<br>Proceso de la Carga | PDA y PC con SIINCO | 15 min | Jackson |
| | 2. Inicio del PDA por Lecturista | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del Sistema | PDA | 5 min | Jackson |
| | 3. Ingreso de Lectura | Verificación usuario<br>Ingreso de Lectura<br>Corrección de errores de tipeo | PDA | 10 min. | Jackson |
| | 4. Ingreso de Observaciones | Acceso Menú Observaciones<br>Selección de la(s) Observaciones de Caja o del medidor o de ocurrencia.<br>Corrección de errores de tipeo | PDA | 20 min. | Jackson |
| | 5. Descarga de las Lecturas | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del Sistema<br>Proceso de la descarga | PDA y PC con SIINCO | 15 min | Jackson |
| **III**<br>**PRUEBAS PRACTICAS CON EL PDA EN CAMPO** | 1. Cargar el Padrón de Lecturas | Prueba de cargar data, se cargara la data general actualizada, luego se carga una ruta piloto cerca de EMUSAP para la prueba | PDA y PC con SIINCO | 30 min | Blanca y Joe |
| | 2. Inicio del PDA por Lecturista | Lecturistas siguen proceso descrito hasta entenderlo sin problemas | PDA | 30 min | Lecturistas |
| | 3. Ingreso de Lectura | Lecturistas siguen proceso descrito hasta entenderlo sin problemas | PDA | 45 min | Lecturistas |
| | 4. Ingreso de Observaciones | Lecturistas siguen proceso descrito hasta entenderlo sin problemas | PDA | 80 min | Lecturistas |
| | 5. Descarga de las Lecturas | Se descarga y analiza en conjunto la data obtenida en las pruebas | PDA y PC con SIINCO | 30 min | Blanca y Joe |
| **VI**<br>**CULMINACION** | 1. Retroalimentación | Preguntas finales de los Asistentes<br>Entrega del Manual del PDA | Manual PDA | 15 min. | Jackson |
| | 2. Agradecimiento | Inscripción en lista de participantes | Lista de participantes con datos personales | | |

# GUION METODOLOGICO DE LA CAPACITACION AL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

| | | |
|---|---|---|
| **PARTICIPANTES:**<br><br>Encargado(s):<br>Karl Sain Mestanza Balarezo (Encargado de Micromedición y Instalaciones)<br>Angel Medina Zela Ordoñez (Encargado de Mantenimiento de Redes)<br>Ing. Emilio Silva Fallaque (Jefe del Área de Operaciones)<br>**Capacitador:** Julio Cesar Flores (ANEPSSA) | **Lugar:** Departamento de Operaciones. | **Fecha: Ver Plan de Trabajo** |
| **Duración total: 1 hora** | **ENTORNO:** En la misma estación de trabajo del personal de operaciones. | **NOVEDAD**: El menú del SIINCO es mucho más amigable de usar que el SICI. Las diferencias con el SICI son mínimas en este modulo. |

| PROCESO | TEMA | DESARROLLO | MATERIAL | TIEMPO | RESPONS. |
|---|---|---|---|---|---|
| **I**<br>**INTRODUCCION** | 1. Saludo y Bienvenida | Agradecimiento por la asistencia, presentación de presentes, información muy breve sobre los objetivos de la Capacitación. | - | 5 min. | Emilio |
| **II**<br><br>**EXPLICACION DEL MODULO DE CONSULTA** | 1. Acceso al Sistema | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del Sistema<br>Ingreso Modulo Consulta | PC con SIINCO | 5 min | Julio Cesar |
| | 2. Consulta del cliente | Definir la forma de búsqueda<br>Buscar cliente | PC con SIINCO | 10 min. | Julio Cesar |
| **III**<br>**PRUEBAS PRACTICAS CON EL MODULO DE CONSULTA** | 1. Acceso al Sistema | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del Sistema<br>Ingreso Modulo Cobranza | PC con SIINCO | 5 min | Sain y Angel |
| | 2. Consulta de clientes | El usuario de operaciones ejecuta ejemplarmente la consulta del cliente | PC con SIINCO | 10 min. | Sain y Angel |
| **VI**<br>**CULMINACION** | 1. Retroalimentación | Preguntas finales de los Asistentes | Lista de participantes con datos personales | 15 min. | Julio Cesar |
| | 2. Agradecimiento | Inscripción en lista de participantes | | | |

# GUION METODOLOGICO DE LA CAPACITACION AL AREA DE INFORMATICA

| | | |
|---|---|---|
| **PARTICIPANTES:**<br><br>Encargado(s): Tec. Alexander Filomeno Diaz Muñoz<br>Bach. Joe Luis Rivas Fabian<br>**Capacitador:** Jackson Pinedo (ANEPSSA) | **Lugar:** Área de Informática. | **Fecha:** Ver Plan de Trabajo |
| **Duración total:** 7 horas (2 cesiones de 3.5 horas en días diferentes) | **ENTORNO:** En la misma estación de trabajo del personal de informática. | **NOVEDAD**: Diferencias de Base de Datos relacionales con Tablas libres |

| PROCESO | TEMA | DESARROLLO | MATERIAL | TIEMPO | RESPONS. |
|---|---|---|---|---|---|
| **I**<br>**INTRODUCCION** | 1. Saludo y Bienvenida | Agradecimiento por la asistencia, presentación de presentes, información muy breve sobre los objetivos de la Capacitación. | - | 10 min. | Joe |
| **II**<br>**INSTALACION Y CONFIGURACION DEL MOTOR DE BASE DATOS** | 1. Instalación del motor de base datos | Iniciar el instalador y se va describiendo la secuencia de instalación.<br>Desactivar la configuración de servidor | PC<br>Guía del informático | 20 min | Jackson |
| | 2. Configuración del motor de base datos | Iniciar el server config<br>Crear Adaptiver server<br>Ingresar el nombre del servicio y continuar explicando la secuencia de configuración | PC<br>Guía del informático | 30 min | Jackson |
| **III**<br>**FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA** | 1. Acceso al sistema | Iniciar sistema<br>Buscar usuario<br>Ingreso de Clave del usuario | PC con SIINCO<br>Manual de usuario | 5 min | Jackson |
| | 2. Explicación de los módulos del sistema | Explicar la funcionalidad de cada modulo y ventanas del sistema. | PC con SIINCO<br>Manual de usuario | 60 min. | Jackson |
| **IV**<br>**PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA** | 1. Acceso al sistema | El responsable de informática inicia el sistema.<br>Busca al usuario<br>Ingresa la clave del usuario | PC con SIINCO<br>Manual de usuario | 10 min | Joe y Alex |
| | 2. Explicación de los módulos del sistema | El responsable de sistemas explica correctamente las opciones de cada modulo(ventanas) | PC con SIINCO<br>Manual de usuario | 30 min | Joe y Alex |
| **V**<br>**EXPLICACION DEL CODIGO FUENTE** | 1. Explicar el modelamiento del software | Describir el contexto a automatizar, las reglas de negocio, modelo de negocio, modelo de dominio, modelo de requerimientos, fase de elaboración (diagrama de colaboraciones), fase de construcción, diagrama de clases y despliegue del sistema. | Manual de modelamiento de software SIINCO | 60 min | Jackson |
| | 2. Explicar la estructura del código fuente | Iniciar PowerBuilder 11.5<br>Explicar el entorno general (Workspace, Target, librerías).<br>Realizar conexión con la base datos.<br>Explicar el contenido de las librerías (ventanas, funciones, menús, objetos) de acuerdo a cada modulo del sistema. | PC con Código fuente del SIINCO | 60 min. | Jackson |
| **VI**<br>**PRUEBAS PRACTICAS DE LA ADMINISTRACION DEL CODIGO FUENTE** | 1. Explicar la estructura del código fuente | El responsable de sistemas Inicia el PowerBuilder 11.5<br>Realizar conexión a la base datos.<br>Explica los contenidos principales de las librerías de acuerdo a los módulos. | PC con Código fuente del SIINCO | 30 min | Joe y Alex |
| **VII**<br>**EXPLICACION DE LA ESTRUCTURA DE LA BASE DATOS** | 1. Modelamiento y estructura de la base datos | Iniciar el PowerDesigner y explicar el modelamiento físico de la base datos.<br>Iniciar el Sybase central<br>Conectar a la base datos y identificar las tablas, procedimientos, índices, campos, llaves primarias, llaves foráneas.<br>Iniciar el Interactive SQL y realizar consultas de tablas, modificar datos a través del uso de sentencias SQL | PC con Adaptiver Server Enterprise | 60 min | Jackson |
| **VIII**<br>**PRUEBAS PRACTICAS EN LA ADMINISTRACION DE LA BASE DATOS** | 1. Conexión y consultas a la base de datos | El responsable de informática se conecta a la base de datos y hace un reconocimiento de las tablas y luego realiza consultas con el interactive SQL usando sentencias básicas de sentencias SQL | PC con Adaptiver Server Enterprise | 30 min | Joe y Alex |
| **IX**<br>**CULMINACION** | 1. Retroalimentación | Preguntas finales de los Asistentes | Lista de participantes con datos personales | 15 min. | Jackson |
| | 2. Agradecimiento | Inscripción en lista de participantes | | | |